

Procedura privind rezolvarea reclamațiilor referitoare la Managementul Forestier FSC® (Forest Stewardship Council®)¹

Reclamațiile de orice natură privind standardul de management forestier FSC (inclusiv cele înaintate de comunitățile locale) se fac în atenția responsabilului cu certificarea forestieră: ing. Suciu Anton Daniel.

Modalitățile de înaintare a reclamațiilor sunt:

- Prin fax la numărul: 0240/516.425
- Prin telefon la numărul: 0240/517.712
- Prin e-mail la adresa: office@tulcea.rosilva.ro
- Prin depunerea reclamației scrise direct la sediul Direcției Silvice Tulcea din Municipiul Tulcea, str. Isacței, nr. 25.
- Prin completarea "Caietului de reclamații".

Este obligatoriu ca reclamația să cuprindă datele de identificare ale reclamantului, precum numele, detaliile de contact (telefon, e-mail și eventual adresa) la care dorește să primească răspunsul.

O reclamație poate fi depusă în maxim 30 de zile calendaristice de la identificarea neconformităților față de procesul de certificare a managementului forestier FSC. La primirea reclamației responsabilul cu managementul forestier FSC, Dl. Ing. Suciu Anton Daniel confirmă către reclamant primirea acesteia, înregistrând fiecare reclamație cu numere de ordine. Toate reclamațiile se țin în formă printată la dosarul cu proceduri, înregistrări și evidențe FSC pentru cel puțin 5 ani de zile.

Termenul maxim de rezolvare a reclamațiilor este de 30 de zile. Pentru cazuri excepționale, termenul de soluționare este de 60 de zile, însă cu obligația motivării deciziei și anunțării în prealabil a reclamantului.

Răspunsul cu modul de soluționare a reclamației de către Direcția Silvică Tulcea se va face prin aceeași modalitate în care a fost înregistrat (telefonic, e-mail, fax, adresă scrisă).

Orice reclamație privind implementarea standardului FSC pentru management forestier va fi rezolvată amiabil. Dacă o astfel de soluționare nu este posibilă sau reclamantul nu este mulțumit, acesta se poate adresa în continuare organismului de certificare care a emis certificatul, prin intermediul reprezentantului acestuia. Datele de contact ale organismului de certificare (Soil Association Certification) pot fi găsite la adresa www.soilassociation.org.

Dacă nici în acest caz răspunsul primit de reclamant nu este considerat satisfăcător, acesta se poate adresa direct conducerii FSC International aflată în Bonn, Germania (detalii de contact se regăsesc la adresa www.fsc.org). Dacă nici răspunsul oferit de FSC nu este suficient, cel care face solicitarea/reclamația se poate adresa Accreditation Services International. (<http://www.accreditation-services.com>)

Principii de bază:

Disputele trebuie rezolvate în primul rând prin discuții și negocieri între părțile implicate. Notificările oficiale sunt utilizate ca și soluție finală.

¹ Romsilva deține 7 certificate FSC pe management forestier, cu următoarele coduri de licență: FSC-C109255, FSC-C140876, FSC-C140884, FSC-C140886, FSC-C141263, FSC-C141142, FSC-C103005.

Disputele se discută pentru prima dată la nivel de unitate de management (ocol silvic/direcție silvică), înainte ca reclamantul să se adreseze forurilor superioare.

Situații:

Orice obiecții referitoare la Standardele FSC, activitatea FSC International, Birourile Naționale FSC, precum și activitatea ASI (Accreditation Services Internațional) se fac conform procedurii: FSC-PRO-01-008.

Obiecțiile referitoare la activitatea organizațiilor asociate cu FSC, referitor la Politica de Asociere a Organizațiilor cu FSC (FSC-POL-01-004) se fac conform procedurii: FSC-PRO-01-009.

Obiecțiile referitoare la modul în care un anumit ocolul silvic certificat/direcție silvică certificată își desfășoară activitatea în raport cu cerințele standardelor FSC, vor fi trimise către organismul de certificare și vor fi rezolvate conform procedurii privind sesizările și reclamațiile, proprii organismului de certificare. Înainte de a se adresa organismului de certificare, obiecțiile trebuie să fie adresate și dezbătute mai întâi conform procedurii de rezolvare a sesizărilor și reclamațiilor specifice ocolului silvic.

Obiecțiile referitoare la activitatea unui organism de certificare acreditat FSC vor fi analizate de către Accreditation Services International (ASI) conform procedurii: ASI-PRO-20-104.

ATENȚIE! Înainte de a se adresa ASI, obiecțiile trebuie să fie dezbătute conform procedurii de rezolvare a sesizărilor și reclamațiilor specifice organismului de certificare în cauza.